

维修用翻新部件，苹果公司相关做法被指涉嫌违规

中消协联合六省市消协 炮轰苹果公司“霸王维修条款”

联合点评

针对消费者反映《APPLE维修条款》及《iPhone维修报告》中存在不公平合同格式条款，中国消费者协会联合天津、北京、上海、重庆、江苏、山东等六省市消协发表了点评意见。

苹果维修规定被指“霸王”条款

“维修更换的部件采用全新或翻新的部件、运输损坏不能免费维修、逾期未取机视为消费者放弃所有权……”现在果粉越来越多，但你使用苹果产品时关注过它们的维修条款和声明了吗？5月13日，快报就曾报道过iPhone“可用翻新部件”等“霸王”条款，昨天，中消协联合天津、北京、江苏等六省市消协点评苹果维修合同中的不公平格式条款，表示维修更换的部件可采用翻新部件等已违反了国家手机三包条例等。

□现代快报记者 赵丹丹 陈莹

案例回放

修iPhone用上了“翻新件”？

今年4月11日，顾先生的iPhone买了3个月不到听筒出现问题，便将手机送到“南通艺丰通信设备有限公司”进行维修。由于手机仍在保修期内，维修商对机器进行检查后表示将该部手机的BAND和电池都换新的，这让他非常满意。

但“新手机”拿到手后，顾先生发现使用起来还是不大对劲，不仅听筒依然存在问题，而且手机在充电的时候明显比之前发烫。

“会不会是一部翻新机？”他拨打iPhone维修报告上提供

的苹果服务热线4006272273进行核实，最终对方拒绝为其提供出厂日期。

随后他在提供的《iPhone维修报告》格式文本中发现，“维修声明”第三条规定：“维修更换的部件采用全新或翻新的部件，更换的新备件归客户，更换下来的旧备件归苹果所有。”顾先生致电南通市工商局投诉，反映南通艺丰通信设备有限公司在手机维修服务中，涉嫌使用翻新部件及利用不平等格式合同条款，免除其依法应承担的责任。

南通这家公司被罚3000元

南通市消协对该起投诉正式受理，经查，“南通艺丰公司”经江苏一家公司授权，为南通地区苹果手机维修授权服务商。而江苏这家公司的苹果服务商资格是由北京直信创邮数码科技有限公司授权。

工商执法人员认为，南通艺丰公司在从事苹果手机维修服务的经营活动中，利用格式

合同条款，单方面免除自己依法应当承担的责任和义务，侵害了消费者的合法权益，且违反了《移动电话机商品修理更换退货责任规定》与《合同法》的相关规定。

5月29日，南通市工商行政管理局崇川分局对“南通艺丰公司”作出了罚款3000元的行政处罚。

省消协约谈，苹果至今未应

省消协相关人员表示，根据iPhone维修报告上提供的苹果服务热线4006272273，拨打电话要求苹果公司对于此事给予说明，得到的答复是没有任何电话可以联系到相关部门或责任人，只是提供了一个邮箱 consumers@group.apple.com，表示仅可以通过邮箱联系。

5月2日，江苏省消协向该邮箱发送了江苏省消费者协会约谈函，请苹果公司于5月8日前及时与省消协联系，进行会谈，但苹果公司一直未有回应。5月24日，省消协前往北

京直信创邮数码科技有限公司南京分公司了解情况，省消协当场指出维修报告书中存在的问题。该分公司负责人表示，“维修报告书是由苹果公司统一制作，且公司即将使用新的维修报告书，对其中的一些条款做出改动。”6月5日，该分公司向省消协提供了苹果公司新发布的维修报告书。

6月7日，省消协通过国家工商总局查询到苹果电脑贸易（上海）公司的登记注册情况，拨打其联系电话021-53966588，电话始终无人接听。

问题1 维修机器可用翻新部件

《APPLE维修条款》第四条：如按照保修协议或者延期服务协议维修产品，您同意APPLE可在协议条款允许的范围内使用新的、使用过的或修理过的部件；如超过保修协议或者延期服务协议范围，您同意APPLE可使用新的、使用过的或修理过的部件。APPLE将保留维修中被替换的部件归其所有，而替换部件归您所有……

《IPHONE维修报告》第三条：维修更换的部件采用全新或翻新的部件。更换的新备件归客户，更换下来的旧备件归苹果所有。

【点评】
用翻新部件已违反手机三包

苹果公司的规定混淆了部件和零配件的概念，要求消费者同意其“可使用新的、使用过的或修理过的部件”，使消费者无法确切知道维修中使用零配件的真实情况，掩盖使用翻新零配件的可能，涉嫌有意规避有关法律的规定。而消费者在不知维修使用零配件、部件真实情况的前提下，做出同意选择，实际上是将意志强加给消费者，侵犯了消费者的知情权和自主选择权。

关于旧部件归属，如果在三包期内，由生产者或者销售者免费为消费者提供维修的，可以适用苹果公司规定，即更换的新部件或新零配件归消费者所有，更换下来的旧部件或旧零配件归苹果公司所有。如三包期过后，消费者付费维修，所付费用包含新部件或新零配件的购置费用，则更换下来的旧部件或旧零配件应归属消费者。根据《物权法》规定，更换下来的旧的零配件等应为消费者所有。否则，就侵犯了消费者所有权。

在付费维修中，如果消费者已支付过新部件或新零配件的购置费用，对于替换下来的部件或零配件，苹果公司并不拥有其所有权，无权要求消费者为此支付额外成本。

问题2 维修损坏仅赔维修款

《APPLE维修条款》第六条：如任何产品在APPLE保管期间发生损坏或丢失，APPLE将在法律允许范围内仅对维修成本或受影响产品的替换成本承担责任等。

《IPHONE维修报告》第五条：客户应对其数据的安全性自行负责，苹果及其授权维修中心不承担对数据、程序或可移动存储介质的损坏或丢失的责任。

【点评】
苹果减轻自身赔偿责任

经营者在维修过程中，负有妥善保管产品等义务。因保管或维修不当，造成产品及数据损毁，应当依法承担赔偿责任。苹果公司的有关规定，限制了消费者获得赔偿的权利，根据我国《合同法》和《消费者权益保护法》的有关规定，应属无效条款。

问题3 运输损坏不免费维修

《IPHONE维修报告》第六条：凡因运输原因或客户自身原因造成的产品损坏不享受苹果免费维修，通知报价三天内请回复是否同意维修，否则视同放弃维修。

【点评】
未区分运输具体情况

运输情况分为消费者运输给修理者或销售者；修理者接收产品后，通过运输方式送厂家维修；厂家维修后将产品运送给修理者；修理者或者厂家将产品运送给消费者。

除第一种情况由运输者对消费者承担责任外，在第二三种情况下，产生的责任理由经营者承担。第四种情况，如果交付前产品损坏、灭失的风险由经营者承担。苹果公司的有关规定未区分具体情况，概括地免除了自身责任，显失公平。

问题4 逾期未取视为放弃

《APPLE维修条款》第七条：如您在收到产品已维修完毕的通知后60天内不认领产品且未支付所有的费用，则APPLE将认为您已放弃该产品等。

《IPHONE维修报告》第七条：送修品自本维修中心通知取机日起逾一个月仍未响应或领回者，自通知取机日起收取每日10元的保管费。

【点评】
苹果不能强收用户物品

依据《担保法》《物权法》规定，苹果公司单方认定消费者逾期即放弃该产品的所有权，且仍要求消费者负担修理费，没有法律依据，还涉嫌非法侵占他人合法财产。其次，留置权人与债务人的债务履行时间。苹果公司关于60天的规定，实质是迫使消费者放弃手机的所有权。

问题5 自行限定责任范围

《APPLE维修条款》第五条：如您的产品维修发生在保修范围外，在部件保修期内，如替换部件存在瑕疵，您同意APPLE有权选择(1)用新的，使用过的或者修理过的替换部件维修该部件，(2)用新的，使用过的或者修理过的同等部件替换该部件等。

【点评】
强迫消费者说“同意”

如赋予苹果公司上述权利，则消费者将可能面临产品出现故障后，无适当部件提供，整个机器无法使用的情况。另外，苹果公司规定保修期外，“维修中使用的所有部件在90天内无原材料及工艺瑕疵”，在部件保修期内，如替换部件存在瑕疵，苹果公司有权采用更换部件、退还市场价值的方式等等。将其责任限定在自行规定范围内，排除了消费者权利，应视为无效。

最新进展

新报告中已取消“翻新部件”一条

省消协表示，北京直信创邮数码科技有限公司南京分公司提供的新的iPhone维修报告与旧报告相比，其中“维修更换的部件采用全新或翻新的部件”条款已被取消。但消协认为苹果公司应以明示

不管电话、电邮苹果还是没回应

昨天记者试图联系苹果公司，先后拨打苹果公司“4006272273”“4006668800”的电话，接线人员都称，媒体采访可发邮件到media.cn@apple.com，随后记者向该邮箱发送了邮件，但直到晚上8点前

方式书面告知消费者，维修更换的部件采用全新的部件。如果消费者有证据证明维修过的手机为“翻新手机”，则苹果公司就涉嫌欺诈，一经查实，依据《消法》规定，消费者有权要求增加一倍的赔偿。

一直没有回应。随后记者又拨打了北京直信创邮数码科技有限公司的电话，相关人员表示，他们只是苹果公司第三方维修商，不论是维修报告还是配件都由苹果公司发货，相关条款也由苹果公司解答。